

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»**
Высшая школа пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Производственная организационно-управленческая практика»

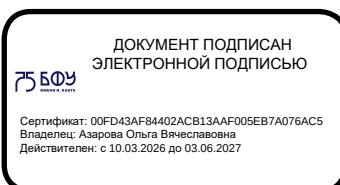
Шифр: 43.03.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Сервисные решения в территориальном развитии»**

Квалификация выпускника: специалист в сфере сервиса

Калининград
2026



Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, доцент ОНК
«Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании ученого совета Образовательно-научного кластера
«Институт управления и территориального развития»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения

Вид практики: производственная

Тип практики: организационно-управленческая

Способ проведения практики: рассредоточенная

Форма проведения практики: рассредоточено, путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель практики – формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий городских сервисов

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Формулирует цели и задачи управления сервисной деятельностью на территории, разрабатывает стратегические и тактические планы развития сервисной инфраструктуры муниципального или регионального образования ОПК-2.2 Организует деятельность подразделений и сервисных служб, осуществляет координацию ресурсов, распределение функций и построение эффективных коммуникаций между участниками сервисного процесса на территории ОПК-2.3 Осуществляет контроль и оценку эффективности функционирования сервисной инфраструктуры территории, разрабатывает мероприятия по оптимизации процессов управления сервисной деятельностью	Знать: теоретические основы управления сервисной деятельностью на территории (планирование, организация, мотивация, контроль); методологию стратегического и тактического планирования развития сервисной инфраструктуры муниципальных и региональных образований; принципы координации ресурсов и распределения функций между подразделениями и сервисными службами; методы оценки эффективности функционирования сервисной инфраструктуры территории; нормативно-правовую базу в сфере управления сервисными процессами. Уметь: формулировать цели и задачи управления сервисной деятельностью на конкретной территории; разрабатывать стратегические и тактические планы развития сервисной инфраструктуры; организовывать деятельность подразделений и сервисных служб, осуществлять распределение функций и координацию ресурсов; выстраивать эффективные коммуникации между участниками сервисного процесса; проводить контроль и оценку

		эффективности функционирования сервисной инфраструктуры; разрабатывать мероприятия по оптимизации процессов управления сервисной деятельностью. Владеть: навыками управленческого проектирования в сфере сервиса; методами стратегического анализа территориальной сервисной инфраструктуры; инструментами координации межведомственного взаимодействия в сервисном секторе; технологиями мониторинга и оценки эффективности сервисных процессов.
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.3 Принимает экономически обоснованные управленческие решения по оптимизации сервисных процессов, обеспечивая рост экономической эффективности организаций сферы сервиса и социальную отдачу для территории	Знать: основы экономики сервиса и методы экономического обоснования управленческих решений; показатели экономической эффективности организаций сферы сервиса; методы оптимизации сервисных процессов с учётом социально-экономической отдачи для территории; инструменты финансового планирования и бюджетирования в сервисной деятельности. Уметь: проводить экономический анализ сервисных процессов и обосновывать управленческие решения; рассчитывать показатели экономической эффективности проектов развития сервисной инфраструктуры; разрабатывать мероприятия по оптимизации сервисных процессов с учётом рентабельности и социальной значимости; оценивать социально-экономические последствия принимаемых решений для территории. Владеть: методами экономического моделирования сервисных процессов; инструментами финансового анализа и управленческого учёта; технологиями подготовки экономических обоснований инвестиционных проектов в сфере сервиса.

ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот сервисных организаций и сервисной инфраструктуры территории в соответствии с нормативными требованиями, разрабатывает локальные нормативные акты по качеству и безопасности услуг	Знать: систему нормативно-правового регулирования сервисной деятельности и качества услуг; требования к документообороту сервисных организаций и сервисной инфраструктуры территории; порядок разработки и утверждения локальных нормативных актов по качеству и безопасности услуг; законодательство в сфере защиты прав потребителей, санитарно-эпидемиологического надзора и технического регулирования. Уметь: обеспечивать документооборот сервисных организаций в соответствии с нормативными требованиями; разрабатывать проекты локальных нормативных актов по качеству и безопасности услуг; применять нормативно-правовые акты при организации сервисных процессов; осуществлять правовую экспертизу деятельности сервисных подразделений. Владеть: навыками правового оформления управленческих решений в сфере сервиса; методикой разработки и внедрения локальных нормативных актов; технологиями ведения делопроизводства и управления документооборотом в сервисных организациях.
ПК-1 Способен управлять проектами развития территориальных сервисов на всех этапах их жизненного цикла, эффективно использовать необходимые ресурсы, в том числе применяя гибкие модели управления	ПК-1.2 Управляет проектами с использованием специфики областей сервиса, правильно использует необходимую гибкую модель управления	Знать: методологию управления проектами развития территориальных сервисов; особенности жизненного цикла сервисных проектов на территории; гибкие модели управления проектами (Agile, Scrum, Kanban) и условия их применения в сервисной сфере; методы распределения и оптимизации ресурсов проекта; специфику различных областей сервиса (гостеприимство, транспорт, ЖКХ, культура и др.). Уметь: управлять проектами развития территориальных сервисов на всех этапах жизненного цикла;

		применять гибкие модели управления с учётом специфики области сервиса; планировать и распределять ресурсы проекта; координировать работу проектной команды и внешних стейкхолдеров; адаптировать проектные решения под изменяющиеся условия территориального развития. Владеть: инструментами проектного управления (MS Project, Trello, Jira и др.); методами гибкого управления проектами в сервисной сфере; навыками подготовки проектной документации (графики, бюджеты, отчёты); технологиями риск-менеджмента в проектах развития сервисов.
ПК-3 Способен применять системный подход при внедрении клиентоцентрированной модели взаимодействия с стейкхолдерами на основе экологических коммуникационных процессов	ПК-3.2 Выявляет и понимает потребности стейкхолдеров проекта, выстраивает с ними конструктивные, долгосрочные отношения, преодолевает разногласия при работе с клиентами и достигает взаимовыгодных решений	Знать: основы системного подхода в управлении сервисными процессами; принципы клиентоцентричности и экологичности коммуникаций; методы выявления потребностей стейкхолдеров проекта; техники разрешения конфликтов и преодоления разногласий; подходы к выстраиванию долгосрочных партнёрских отношений в сервисной сфере. Уметь: выявлять и анализировать потребности стейкхолдеров проекта развития сервисов; выстраивать конструктивные и долгосрочные отношения с клиентами и партнёрами; преодолевать разногласия при работе с клиентами и достигать взаимовыгодных решений; применять экологичные коммуникационные практики во взаимодействии с участниками сервисного процесса; формировать клиентоцентрированную модель взаимодействия на территории. Владеть: техниками активного слушания и переговоров; инструментами стейкхолдер-анализа (матрица влияния, карта стейкхолдеров);

		методами медиации и конфликтологии; навыками экологичной коммуникации в профессиональной среде.
БК-3 Способен осуществлять предпринимательскую деятельность и разрабатывать бизнес-проекты в сфере профессиональной деятельности	БК-3.3 Организует деятельность по реализации бизнес-проекта в сфере профессиональной деятельности, обеспечивая экономическую устойчивость и развитие предпринимательской инициативы	Знать: основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса и территориального развития; методологию разработки и реализации бизнес-проектов; механизмы обеспечения экономической устойчивости сервисных проектов; источники финансирования и государственную поддержку предпринимательских инициатив в сервисной сфере; принципы социального предпринимательства и ответственного бизнеса. Уметь: разрабатывать бизнес-планы сервисных проектов территориального развития; организовывать деятельность по реализации бизнес-проекта в сфере сервиса; обеспечивать экономическую устойчивость и развитие предпринимательской инициативы; оценивать рыночные возможности и риски сервисного бизнеса; взаимодействовать с инвесторами, государственными органами и бизнес-сообществом. Владеть: навыками бизнес-планирования и финансового моделирования; инструментами оценки инвестиционной привлекательности проектов; методами запуска и масштабирования сервисного бизнеса; технологиями подготовки инвестиционных презентаций и питчей.

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная сервисная практика представляет собой практику вариативной части Блока 2 «Практика» подготовки студентов.

4. Содержание практики

Этапы практики, их содержание	Виды деятельности обучающихся	Формы текущего контроля
Подготовительный	-организационное собрание по	Проверка степени

этап	учебной ознакомительной практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий); - доведение до сведения студентов информации о задачах практики, сроках прохождения, ожидаемых результатах; - общее знакомство с местом прохождения практики;- инструктаж по технике безопасности; - получение задания, дневника учебной ознакомительной практики и обсуждение задания по практике (Студенты, обучающиеся с применением дистанционных образовательных технологий получают задание через систему СДО).	готовности документации, необходимой для прохождения практики (направления на базу практики, согласие принимающей базы практики, дневник практики и др.)
Производственный этап	- сбор и систематизацию необходимой информации об изучаемом объекте; - Познакомиться с базой практики, составить паспорт предприятия - Изучить и дать оценку материально-технического оснащения базы практики. - Беседа с администрацией и специалистами базы практики о специфике, особенностях деятельности в организации. - Изучить функциональные обязанности специалиста сервиса. - осуществление действий, связанных с исполнением должностных обязанностей работника организации.	Заполнение дневника, составление отчёта
Заключительный этап	- анализ материала и подготовка отчета по практике; - предоставление отчета обучающиеся с применением дистанционных технологий, загружают отсканированный отчет в СДО); - сдача зачета по практике (кроме студентов, обучающихся с применением	Оформление отчета

	дистанционных образовательных технологий).	
	Представление результатов	Защита отчета

Для руководства производственной сервисной практикой студентов назначается руководитель практики от университета. Программа практики для каждого студента конкретизируется и дополняется в зависимости от специфики и характера выполняемой работы. Конкретное содержание производственной практики студента (группы студентов) определяется Высшей школой и согласовывается с руководителем практики от предприятия. Если студент проходит практику в университете, то индивидуальное задание конкретизируется в рабочем порядке при явке студента на консультацию. В процессе прохождения практики студенты могут участвовать в исследовательских проектах выпускающих кафедр и (или) других подразделений университет

5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры:

- Администрация городского округа «Город Калининград»
- Министерство культуры и туризма Калининградской области
- Корпорация развития Калининградской области и др.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями (Приложение 1);

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. производственная (виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время);
2. учебная (сбор материала для отчета о практике);
3. научная (обработка данных, их анализ, краткие выводы).

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики

(выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

7. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- собеседование в рамках контрольного задания по практике:

Тематика обязательных вопросов для индивидуальной проработки во время производственной сервисной практики:

- Дать характеристику хозяйственной деятельности организации прохождения практики.
- Построить организационную структуру управления организации прохождения практики.
- Построить процесс оказания услуги на предприятии прохождения практики
- Дать характеристику организации обслуживания клиентов на предприятии.
- Техника безопасности на рабочем месте, организация техники безопасности на предприятии.
- Экологический мониторинг деятельности предприятий сервиса
- Оптимизация сервисной деятельности на предприятиях сервиса.

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с использованием следующих оценочных средств:

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики;
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;
- защита отчета по практике;

Примерная тематика вопросов, задаваемых при защите отчета практики:

1. Схема и тип управления, взаимосвязь между структурными подразделениями предприятия.
2. Вспомогательные и обеспечивающие отделы и службы предприятия.
3. Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда
4. Практическое применение экономических методов расчета затрат и экономического и социального эффекта.
5. Методы анализа деятельности предприятий сервиса.
6. Сфера деятельности и виды работ, выполняемых на предприятии?
7. Тип производства, критерии его определяющие?
8. Форма организации (юридическая) в чем ее сущность и отличие от других?
9. Какова структура управления предприятием?
10. Поясните сущность организации производственного процесса?

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает групповой руководитель в индивидуальном порядке.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного	отлично	86-100

		характера на основе изученных методов, приемов, технологий		
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	Менее 55

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики

Основная литература:

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042458> – Режим доступа: по подписке.

2. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/511993>. – Режим доступа: по подписке.

2. Поздняков, В. Я. Производственный менеджмент : учебник / под ред. В. Я. Позднякова, В. М. Прудникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 412 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010108> – Режим доступа: по подписке.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

– НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания

- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе практики используются информационные технологии:

- Программное обеспечение обучения включает в себя:
 - - система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта, обеспечивающая разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
 - - серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
 - - установленное на рабочих местах студентов соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.
- Интернет-портал Правительства РФ. URL: www.правительство.рф
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростандарта) Росстандарт (rst.gov.ru)
- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ Министерство экономического развития Российской Федерации (economy.gov.ru)
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

12. Методические рекомендации по прохождению практики

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение цели и задач задания	Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы	Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию
Анализ информации: формулирование выводов	Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Оформление работы: подготовка и представление результатов	Консультирует в оформлении документов по практике	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты
Подведение итогов: рефлексия, оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участвует в коллективном обсуждении итогов практики

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»**

**ОТЧЁТ О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕКОЙ
ПРАКТИКИ**

(вид практики)

на базе

(указать наименование профильной организации)

Выполнил(а) Фамилия Имя Отчество, 3 курс, очная форма обучения

:

(ФИО обучающегося, курс, форма обучения),

подпись

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис, «Сервисные
решения в территориальном
развитии»

(код, наименование)

Руководитель практики от
университета:

подпись

(ФИО, должность)

Руководитель практики от
профильной организации:

подпись

(ФИО, должность)

Калининград 202_г.

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

Фамилия Имя Отчество в род.падеже, 3 курс, очная форма обучения

(ФИО обучающегося, курс, форма обучения)

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис, «Сервисные решения в
территориальном развитии»

(код, наименование)

Руководитель практики от
университета:

(подпись)

(ФИО, должность)

Калининград 202_г.

Основные требования по заполнению дневника практики

1. Заполнить информационную часть (пункт 1).
2. Совместно с преподавателем – руководителем практики составить план работы в соответствии с программой практики (пункт 2). Получить индивидуальные задания по профилю подготовки/специальности и по научно-исследовательской работе.
3. Получить в отделе кадров профильной организации отметку о прибытии на место практики.
4. Регулярно записывать все реально выполняемые работы в соответствии с программой практики (планом работы) (пункт 3).
5. Один раз в две недели (во время консультаций) представлять дневник руководителю практики от профильной организации для проставления соответствующих отметок.
6. Получить отзывы руководителей практики от профильной организации и института (школы) (пункт 4).
7. Получить в отделе кадров профильной организации отметку о выбытии с места практики.
8. Составить отчет в соответствии с требованиями программы практики и индивидуальным заданием.

Основанием для допуска к текущей аттестации являются надлежащим образом оформленные дневник практики и отчет по практике, представленные руководителю практики от института (школы).

9. В установленном институтом (школой) порядке защитить отчет по практике.

1. Информационная часть

Студент(ка) _____
Фамилия Имя Отчество _____
(имя, отчество, фамилия)

_____ очной _____ формы обучения _____ 3 _____ курса, группы _____ 03 _____ серв _____ 26 _____
направления подготовки/специальности _____ 43.03.01 Сервис, _____ «Сервисные решения в
территориальном развитии» _____

в соответствии с приказом от _____ № _____
направляется на _____ учебную ознакомительную практику _____
(вид практики)

в (на) : _____

(наименование профильной организации; адрес)

Период практики:

с « _____ » _____ 202_ г.

по « _____ » _____ 202_ г.

Руководитель практики от университета _____
(должность, ученая степень, звание, имя, отчество, фамилия)

Высшая школа _____ пространственного развития и гостеприимства _____

Контактный номер телефона _____ 595-595 (6022) _____

Руководитель структурного подразделения (высшей школы)

_____ Л.В. Семенова

(личная подпись, инициалы, фамилия)

ОТМЕТКА ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (ПРЕДПРИЯТИЯ)

Прибыл в организацию (на предприятие) _____ « _____ » _____ 20 _____ г.

Выбыл из организации (с предприятия) _____ « _____ » _____ 20 _____ г.

М.П. _____
(должность) (личная подпись, инициалы, фамилия)

2. Программа практики

2.1. План работы

№ п.п.	Рабочее место практиканта, методические рекомендации преподавателя	Продолжительность (в днях)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

2.2. Индивидуальное задание по профилю подготовки/специальности

2.3. Индивидуальное задание по научно-исследовательской работе

Руководитель практики от университета _____
(подпись, инициалы, фамилия)

Руководитель практики от профильной организации _____
(подпись, инициалы, фамилия)

3. Ход выполнения практики

№ п.п.	Дата	Описание выполненной работы	Отметки руководителя практики от профильной организации
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

4. Отзывы руководителей практики

Отзыв о работе студента руководителя практики от профильной организации

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Руководитель практики от профильной организации (предприятия)

(личная подпись, инициалы, фамилия)

Отзыв о работе студента руководителя практики от университета

[illegible]

Результаты аттестации	
1	2
3	4
5	6
7	8
9	10
11	12
13	14
15	16
17	18
19	20
21	22
23	24
25	26
27	28
29	30
31	32
33	34
35	36
37	38
39	40
41	42
43	44
45	46
47	48
49	50
51	52
53	54
55	56
57	58
59	60
61	62
63	64
65	66
67	68
69	70
71	72
73	74
75	76
77	78
79	80
81	82
83	84
85	86
87	88
89	90
91	92
93	94
95	96
97	98
99	100

Руководитель	практики	от	университета
--------------	----------	----	--------------

(личная подпись, инициалы, фамилия)

« » 20 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»**
Высшая школа пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Производственная преддипломная практика»

Шифр: 43.03.01

Направление подготовки: «Сервис»

Направленность (профиль) образовательной программы:

«Сервисные решения в территориальном развитии»

Квалификация) выпускника: специалист в сфере сервиса

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, доцент ОНК
«Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании ученого совета Образовательно-научного кластера
«Институт управления и территориального развития»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения

Вид практики: производственная

Тип практики: преддипломная

Способ проведения практики: рассредоточенная

Форма проведения практики: рассредоточено, путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель практики – подготовка студента к решению конкретных задач на предприятиях сферы городских сервисов; получение студентом полных и углубленных знаний о деятельности предприятий (учреждений) городского сервиса; сбор материала для написания выпускной квалификационной работы.

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов
УК-1. Способен к формированию собственного жизненно-образовательного маршрута на основе критического мышления, целеполагания, стратегии достижения цели (в том числе в проектном типе деятельности) в условиях создания безопасной среды, с учетом традиционных российских духовно-нравственных ценностей и целей национального развития, в процессе социального взаимодействия	УК.1.14. Применяет средства и методы укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования	Знать: методы самоорганизации и тайм-менеджмента в условиях проектной деятельности; основы профессиональной безопасности и охраны труда на предприятии сферы сервиса; принципы здорового образа жизни и профилактики профессиональных заболеваний; требования к профессиональной этике и деловому поведению в сервисной сфере. Уметь: планировать собственную деятельность в рамках производственной преддипломной практики с учётом сроков и задач ВКР; анализировать собственный профессиональный опыт и корректировать траекторию развития; соблюдать нормы охраны труда, техники безопасности и информационной безопасности на рабочем месте; применять средства физической культуры для поддержания работоспособности в период интенсивной практики. Владеть: навыками самоорганизации и саморегуляции в профессиональной деятельности; методами критического анализа собственных действий и результатов; культурой делового общения и

		профессиональной этики; навыками работы в режиме многозадачности и высокой нагрузки.
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество процессов оказания сервисных услуг на территории на основе клиентоориентированных технологий, инструментов анализа удовлетворённости потребителей ОПК-3.2 Обеспечивает соответствие процессов оказания сервисных услуг требованиям международных стандартов и национальных стандартов качества в сфере сервиса	Знать: методологии оценки качества сервисных услуг (SERVQUAL, Mystery Shopping, NPS, CSI); национальные и международные стандарты качества в сфере сервиса (ГОСТ Р ИСО, ГОСТ Р 58138, ISO 9001 и др.); инструменты сбора и анализа данных об удовлетворённости потребителей; требования к документированию процессов управления качеством. Уметь: проводить оценку качества процессов оказания сервисных услуг на территории с применением клиентоориентированных технологий; анализировать удовлетворённость потребителей по результатам опросов, отзывов и жалоб; проверять соответствие процессов оказания услуг требованиям стандартов качества; разрабатывать предложения по устранению выявленных несоответствий и повышению качества сервиса. Владеть: методами сбора и обработки данных об удовлетворённости потребителей; инструментами внутреннего аудита качества сервисных процессов; навыками подготовки аналитических отчётов по качеству услуг; технологиями внедрения стандартов качества на уровне сервисного подразделения.
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.3 Организует продажи сервисных продуктов на территории, формирует специализированные каналы сбыта, внедряет технологии электронного сервиса и омниканального взаимодействия с потребителями	Знать: методы исследования рынка сервисных услуг на территории; каналы сбыта и продвижения сервисных продуктов (офлайн, онлайн, омниканальные); технологии электронного сервиса и цифрового взаимодействия с потребителями; основы ценообразования и тарифной политики в сфере сервиса. Уметь: организовывать продажи сервисных

		продуктов на конкретной территории; формировать и развивать специализированные каналы сбыта (прямые, посреднические, цифровые); внедрять технологии электронного сервиса и омниканального взаимодействия с потребителями; проводить анализ конкурентной среды и позиционирования сервисных продуктов на рынке. Владеть: инструментами маркетингового исследования рынка сервисных услуг; навыками работы с CRM-системами и платформами электронного сервиса; методами разработки коммерческих предложений и презентаций сервисных продуктов; технологиями управления клиентским опытом (Customer Experience) на всех точках контакта.
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Анализирует производственно-экономические показатели сервисных организаций и сервисной инфраструктуры территории, оценивает эффективность использования ресурсов и издержки на оказание услуг	Знать: систему производственно-экономических показателей сервисных организаций; методы расчёта себестоимости, рентабельности и экономической эффективности сервисных услуг; показатели использования ресурсов сервисной инфраструктуры территории; основы бюджетирования и финансового планирования в сервисной деятельности. Уметь: анализировать производственно-экономические показатели сервисных организаций и сервисной инфраструктуры территории; оценивать эффективность использования ресурсов (трудовых, материальных, финансовых) при оказании услуг; рассчитывать издержки на оказание услуг и формировать экономическое обоснование управленческих решений; разрабатывать мероприятия по повышению экономической эффективности сервисных процессов. Владеть: методами финансово-экономического анализа деятельности сервисных организаций; инструментами расчёта ключевых экономических показателей (KPI); навыками подготовки экономических

		обоснований и бизнес-кейсов; технологиями управленческого учёта и контроля затрат в сфере сервиса.
ПК-3 Способен применять системный подход при внедрении клиентоцентрированной модели взаимодействия с стейкхолдерами на основе экологических коммуникационных процессов	ПК-3.2 Выявляет и понимает потребности стейкхолдеров проекта, выстраивает с ними конструктивные, долгосрочные отношения, преодолевает разногласия при работе с клиентами и достигает взаимовыгодных решений	Знать: методологию стейкхолдер-анализа в проектах развития территориальных сервисов; принципы экологичной коммуникации и конструктивного взаимодействия; техники активного слушания, переговоров и разрешения конфликтов; подходы к выстраиванию долгосрочных партнёрских отношений в сервисной сфере. Уметь: выявлять и анализировать потребности стейкхолдеров проекта (клиентов, партнёров, регуляторов, местного сообщества); выстраивать конструктивные и долгосрочные отношения с участниками сервисного процесса; преодолевать разногласия при работе с клиентами и достигать взаимовыгодных решений; применять экологичные коммуникационные практики во взаимодействии с внутренними и внешними стейкхолдерами. Владеть: инструментами картирования стейкхолдеров и анализа их влияния; техниками переговоров и медиации в профессиональной среде; навыками подготовки и проведения презентаций для различных аудиторий; методами обратной связи и управления репутацией в сервисных отношениях.
ПК-4 Способен применять принципы концепций непрерывного улучшения и устойчивого развития для организации бизнес-процессов и решения задач в профессиональной деятельности	ПК-4.1 Имеет опыт разработки предложений непрерывного улучшения продуктов и услуг; подготовки презентации предложений по формированию социальной ответственности бизнеса	Знать: концепции непрерывного улучшения (Kaizen, Lean, TQM) и их применение в сервисной сфере; принципы устойчивого развития и социальной ответственности бизнеса (ESG, CSR); методы анализа бизнес-процессов и выявления точек роста; подходы к формированию презентаций предложений по улучшению продуктов и услуг. Уметь: разрабатывать предложения по

		непрерывному улучшению сервисных продуктов и услуг на основе анализа практики; подготавливать презентации предложений по формированию социальной ответственности бизнеса; применять инструменты бережливого производства и бережливого сервиса; оценивать экологические и социальные последствия сервисных процессов. Владеть: инструментами анализа и оптимизации бизнес-процессов (BPMN, процессное картирование); методами подготовки предложений по улучшению (предложения, меморандумы, презентации); навыками презентации и защиты инициатив по непрерывному улучшению перед руководством; технологиями внедрения принципов устойчивого развития в сервисную деятельность.
БК-3 Способен осуществлять предпринимательскую деятельность и разрабатывать бизнес-проекты в сфере профессиональной деятельности	БК-3.3 Организует деятельность по реализации бизнес-проекта в сфере профессиональной деятельности, обеспечивая экономическую устойчивость и развитие предпринимательской инициативы	Знать: этапы реализации бизнес-проекта в сфере сервиса и территориального развития; механизмы обеспечения экономической устойчивости сервисного бизнеса; источники финансирования и государственные меры поддержки предпринимательских инициатив; методы оценки рисков и управления ими на этапе реализации проекта. Уметь: организовывать деятельность по реализации бизнес-проекта в сфере профессиональной деятельности; обеспечивать экономическую устойчивость и развитие предпринимательской инициативы; координировать действия команды при реализации бизнес-проекта; адаптировать бизнес-модель под изменяющиеся условия рынка и регуляторные требования. Владеть: навыками операционного управления бизнес-проектом; инструментами мониторинга и контроля исполнения бизнес-плана; методами мотивации и управления проектной командой;

		технологиями подготовки отчётности о ходе реализации бизнес-проекта и достижении целевых показателей.
--	--	---

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная сервисная практика представляет собой практику вариативной части Блока 2 «Практика» подготовки студентов.

4. Содержание практики

Этапы практики, их содержание	Виды деятельности обучающихся	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	-организационное собрание по практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий); - доведение до сведения студентов информации о задачах практики, сроках прохождения, ожидаемых результатах; - общее знакомство с местом прохождения практики;- инструктаж по технике безопасности; - получение задания, дневника учебной ознакомительной практики и обсуждение задания по практике (Студенты, обучающиеся с применением дистанционных образовательных технологий получают задание через систему СДО).	Проверка степени готовности документации, необходимой для прохождения практики (направления на базу практики, согласие принимающей базы практики, дневник практики и др.)
Производственный этап	Тема 1. Изучение первичных сведений о предприятии: история создания и развития предприятия; ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами; юридический адрес; организационно-правовая форма предприятия; виды деятельности предприятия Тема 2. Структура организации: характеристика состава подразделений и их взаимосвязей; штатное расписание; ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций; основные задачи. Тема 3. Изучение механизма управления организацией: характеристика внешней среды организации (законодательная база, нормативно-правовые акты, конкуренты); управленческое обследование внутренней среды организации (маркетинг, финансы, производство, человеческие ресурсы, культура и образ организации (имидж фирмы), информационные сети; изучение партнерских связей фирмы (организации) на основе заключенных	Заполнение дневника, составление отчёта

	договоров. Тема 4. Изучение деятельности организации по оказанию услуг, сравнительный анализ конкурентоспособности услуг; клиентура организации; анализ организации деятельности с фирмами-партнерами; объемы продаж (реализации) и их динамика в стоимостном выражении: по времени, сезонам, регионам. Главные факторы, влияющие на продажи (тенденции в отрасли, правительственная политика, таможенное законодательство). Стимулирование продаж. Каналы продаж (формы их организации); анализ конкурентов (сильные и слабые стороны конкурирующих организаций по перечню оказываемых услуг и их качеству, цене, уровню обслуживания, наличию гарантий (страховок, безопасности). Тема 5 Маркетинговые исследования в сервисе: потребности населения в товарах и услугах предприятия. Сегментирование рынка потребителей предприятия. Концепция маркетинга предприятия. Маркетинговые коммуникации. Продвижение товаров и услуг предприятия	
Заключительный этап	- анализ материала и подготовка отчета по практике; - предоставление отчета обучающиеся с применением дистанционных технологий, загружают отсканированный отчет в СДО); - сдача зачета по практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий).	Оформление отчета
	Представление результатов	Защита отчета

Для руководства производственной сервисной практикой студентов назначается руководитель практики от университета. Программа практики для каждого студента конкретизируется и дополняется в зависимости от специфики и характера выполняемой работы. Конкретное содержание производственной практики студента (группы студентов) определяется Высшей школой и согласовывается с руководителем практики от предприятия. Если студент проходит практику в университете, то индивидуальное задание конкретизируется в рабочем порядке при явке студента на консультацию. В процессе прохождения практики студенты могут участвовать в исследовательских проектах выпускающих кафедр и (или) других подразделений университет

5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры

- Администрация городского округа «Город Калининград»
- Министерство культуры и туризма Калининградской области
- Корпорация развития Калининградской области и др.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями (Приложение 1);

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. производственная (виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время);
2. учебная (сбор материала для отчета о практике);
3. научная (обработка данных, их анализ, краткие выводы).

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

7. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- собеседование в рамках контрольного задания по практике:

Тематика обязательных вопросов для индивидуальной проработки во время производственной сервисной практики:

- Дать характеристику хозяйственной деятельности организации прохождения практики.
- Построить организационную структуру управления организации прохождения практики.
- Построить процесс оказания услуги на предприятии прохождения практики
- Дать характеристику организации обслуживания клиентов на предприятии.
- Техника безопасности на рабочем месте, организация техники безопасности на предприятии.
- Экологический мониторинг деятельности предприятий сервиса
- Оптимизация сервисной деятельности на предприятиях сервиса.

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с использованием следующих оценочных средств:

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики;
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;
- защита отчета по практике;

Примерная тематика вопросов, задаваемых при защите отчета практики:

1. Схема и тип управления, взаимосвязь между структурными подразделениями предприятия.

2. Вспомогательные и обеспечивающие отделы и службы предприятия.

3. Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда

4. Практическое применение экономических методов расчета затрат и экономического и социального эффекта.

5. Методы анализа деятельности предприятий сервиса.

6. Сфера деятельности и виды работ, выполняемых на предприятии?

7. Тип производства, критерии его определяющие?

8. Форма организации (юридическая) в чем ее сущность и отличие от других?

9. Какова структура управления предприятием?

10. Поясните сущность организации производственного процесса?

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;

- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает групповой руководитель в индивидуальном порядке.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степенью самостоятельности и инициативы	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70
Недостаточ	Отсутствие признаков удовлетворительного		неудовлетв	Менее 55

ный	уровня	орительно	
-----	--------	-----------	--

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики

Основная литература:

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042458> – Режим доступа: по подписке.

2. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/511993>. – Режим доступа: по подписке.

2. Поздняков, В. Я. Производственный менеджмент : учебник / под ред. В. Я. Позднякова, В. М. Прудникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 412 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010108> – Режим доступа: по подписке.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе практики используются информационные технологии:

- Программное обеспечение обучения включает в себя:
- - система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта, обеспечивающая разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- - серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- - установленное на рабочих местах студентов соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

- Интернет-портал Правительства РФ. URL: www.правительство.рф
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростандарта) Росстандарт (rst.gov.ru)
- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ Министерство экономического развития Российской Федерации (economy.gov.ru)
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/ школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

12. Методические рекомендации по прохождению практики

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение цели и задач задания	Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы	Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию
Анализ информации:	Корректирует деятельность	Анализирует собранную

формулирование выводов	обучающегося, наблюдает, советует	информацию
Оформление работы: подготовка и представление результатов	Консультирует в оформлении документов по практике	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты
Подведение итогов: рефлексия, оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участствует в коллективном обсуждении итогов практики

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»

**ОТЧЁТ О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

(вид практики)

на базе

(указать наименование профильной организации)

Выполнил(а) Фамилия Имя Отчество, 4 курс, очная форма обучения

:

(ФИО обучающегося, курс, форма обучения),

подпись

Направление
подготовки/специальность:

43.03.01 Сервис, профиль
«Сервисные решения в
территориальном развитии»

(код, наименование)

Руководитель практики от
университета:

подпись

(ФИО, должность)

Руководитель практики от
профильной организации:

подпись

(ФИО, должность)

Калининград 2029г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

Фамилия Имя Отчество в род.падеже, 4 курс, очная форма обучения

(ФИО обучающегося, курс, форма обучения)

Направление
подготовки/специальность:

43.03.01 Сервис, профиль «Сервисные решения в
территориальном развитии»

(код, наименование)

Руководитель практики от
университета:

(подпись)

(ФИО, должность)

Калининград 2029г.

Основные требования по заполнению дневника практики

1. Заполнить информационную часть (пункт 1).
2. Совместно с преподавателем – руководителем практики составить план работы в соответствии с программой практики (пункт 2). Получить индивидуальные задания по профилю подготовки/специальности и по научно-исследовательской работе.
3. Получить в отделе кадров профильной организации отметку о прибытии на место практики.
4. Регулярно записывать все реально выполняемые работы в соответствии с программой практики (планом работы) (пункт 3).
5. Один раз в две недели (во время консультаций) представлять дневник руководителю практики от профильной организации для проставления соответствующих отметок.
6. Получить отзывы руководителей практики от профильной организации и института (школы) (пункт 4).
7. Получить в отделе кадров профильной организации отметку о выбытии с места практики.
8. Составить отчет в соответствии с требованиями программы практики и индивидуальным заданием.

Основанием для допуска к текущей аттестации являются надлежащим образом оформленные дневник практики и отчет по практике, представленные руководителю практики от института (школы).

9. В установленном институтом (школой) порядке защитить отчет по практике.

1. Информационная часть

Студент(ка) _____
Фамилия Имя Отчество _____
(имя, отчество, фамилия)

очной формы обучения 4 курса, группы 03 серв 25
направления подготовки/специальности 43.03.01 Сервис, профиль «Сервисные решения в территориальном развитии»

в соответствии с приказом от _____ № _____
направляется на учебную ознакомительную практику
(вид практики)

в (на) :

(наименование профильной организации; адрес)

Период практики:

с «__» _____ 2029 г.

по «__» _____ 2029 г.

Руководитель практики от университета _____
(должность, ученая степень, звание, имя, отчество, фамилия)

Высшая школа пространственного развития и гостеприимства

Контактный номер телефона 595-595 (6022)

Руководитель структурного подразделения (высшей школы)

Л.В. Семенова
(личная подпись, инициалы, фамилия)

ОТМЕТКА ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (ПРЕДПРИЯТИЯ)

Прибыл в организацию (на предприятие) «__» _____ 20__ г.

Выбыл из организации (с предприятия) «__» _____ 20__ г.

М.П. _____
(должность) (личная подпись, инициалы, фамилия)

2. Программа практики

2.1. План работы

№ п.п.	Рабочее место практиканта, методические рекомендации преподавателя	Продолжительность (в днях)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

2.2. Индивидуальное задание по профилю подготовки/специальности

2.3. Индивидуальное задание по научно-исследовательской работе

Руководитель практики от университета _____
(подпись, инициалы, фамилия)

Руководитель практики от профильной организации _____
(подпись, инициалы, фамилия)

3. Ход выполнения практики

№ п.п.	Дата	Описание выполненной работы	Отметки руководителя практики от профильной организации
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

4. Отзывы руководителей практики

Отзыв о работе студента руководителя практики от профильной организации

Руководитель практики от профильной организации (предприятия)

(личная подпись, инициалы, фамилия)

Отзыв о работе студента руководителя практики от университета

Результаты аттестации _____
Руководитель практики от университета

(личная подпись, инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 20 ____ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»**
Высшая школа пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Учебная ознакомительная практика»

Шифр: 43.03.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Сервисные решения в территориальном развитии»**

Квалификация выпускника: специалист в сфере сервиса

Калининград
2026

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, доцент ОНК
«Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании ученого совета Образовательно-научного кластера
«Институт управления и территориального развития»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения

Вид практики: Учебная

Тип практики: Учебная ознакомительная практика .

Способ проведения практики: рассредоточенная

Форма проведения практики: рассредоточено, путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель практики – подготовка студента к решению конкретных задач на предприятиях сферы городских сервисов; • получение студентом полных и углубленных знаний о деятельности предприятий сервиса

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов
УК-1. Способен к формированию собственного жизненно-образовательного маршрута на основе критического мышления, целеполагания, стратегии достижения цели (в том числе в проектном типе деятельности) в условиях создания безопасной среды, с учетом традиционных российских духовно-нравственных ценностей и целей национального развития, в процессе социального взаимодействия	УК.1.13. Демонстрирует необходимый уровень физических кондиций для самореализации в профессиональной деятельности	Знать: цели и задачи учебной ознакомительной практики как этапа профессионального становления; структуру и режим работы сервисных организаций и подразделений; требования к профессиональной этике, деловому поведению и культуре общения в сервисной сфере; основы охраны труда, техники безопасности и пожарной безопасности на объектах практики; значение физической культуры и здорового образа жизни для профессиональной деятельности. Уметь: демонстрировать необходимый уровень физических кондиций для самореализации в профессиональной деятельности; соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и требования безопасности на предприятии; вести дневник (отчёт) практики, фиксируя наблюдения и полученные сведения; адаптироваться к профессиональной среде и корректировать собственный образовательный маршрут на основе полученного опыта. Владеть: навыками самоорганизации и планирования собственной учебно-познавательной деятельности; культурой делового общения и профессиональной этики; навыками наблюдения и фиксации профессионально значимой информации; методами самоконтроля и рефлексии полученного практического опыта.
ОПК-2 Способен осуществлять	ОПК-2.2 Организует деятельность	Знать: основные функции управления (планирование,

основные функции управления сервисной деятельностью	подразделений и сервис-ных служб, осуществляет координацию ресурсов, распределение функций и построение эффективных коммуникаций между участниками сервисного процесса на территории	организация, мотивация, контроль) в контексте сервисной деятельности; структуру управления сервисными подразделениями и службами на территории; принципы распределения функций и построения коммуникаций между участниками сервисного процесса; нормативно-правовую базу, регламентирующую деятельность сервисных организаций. Уметь: организовывать собственную деятельность в рамках учебной ознакомительной практики; наблюдать и анализировать деятельность подразделений и сервисных служб на территории; фиксировать особенности координации ресурсов и распределения функций в сервисном процессе; выстраивать эффективные коммуникации с сотрудниками сервисных подразделений. Владеть: навыками наблюдения и описания организационной структуры сервисного предприятия; методами сбора и систематизации информации о функциях управления в сервисной сфере; навыками ведения деловой переписки и составления отчётных документов по практике; базовыми навыками работы в команде и адаптации к профессиональной среде.
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение требований требований безопасно-го обслуживания потребителей в сервисных организациях и на объектах сервисной инфраструктуры территории в соответствии с нормативными требованиями	Знать: нормативные требования к безопасности обслуживания потребителей в сервисных организациях; правила охраны труда, техники безопасности и пожарной безопасности на объектах сервисной инфраструктуры территории; требования санитарно-эпидемиологического режима и защиты прав потребителей; порядок действий в чрезвычайных ситуациях и при несчастных случаях на производстве. Уметь: обеспечивать соблюдение требований безопасного обслуживания потребителей в сервисных организациях и на объектах сервисной инфраструктуры территории в соответствии с нормативными требованиями; соблюдать личные меры безопасности при прохождении практики; распознавать потенциальные опасности и риски в сервисной деятельности; ориентироваться в локальных инструкциях по охране труда и технике безопасности. Владеть: навыками безопасного поведения в производственной среде;

		методами оценки соответствия условий труда нормативным требованиям; навыками оказания первой помощи; умением применять средства индивидуальной защиты.
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Применяет современные информационно-коммуникационные технологии (офисное ПО, системы управления базами данных, геоинформационные системы) для сбора, обработки и анализа данных о сервисной инфра-структуре территории	Знать: возможности офисного программного обеспечения (текстовые редакторы, таблицы, презентации) для документирования результатов практики; основы работы с системами управления базами данных и геоинформационными системами; принципы сбора, обработки и анализа данных о сервисной инфраструктуре территории; современные информационно-коммуникационные технологии, применяемые в сервисной деятельности. Уметь: применять современные информационно-коммуникационные технологии (офисное ПО, системы управления базами данных, геоинформационные системы) для сбора, обработки и анализа данных о сервисной инфраструктуре территории; оформлять отчётные материалы по практике с использованием текстовых и табличных редакторов; осуществлять поиск и систематизацию информации о сервисных объектах территории с помощью ИКТ; использовать корпоративные информационные системы предприятия (при наличии доступа). Владеть: навыками работы в офисных приложениях Microsoft Office / LibreOffice / Google Workspace; базовыми навыками работы с геоинформационными сервисами (Google Maps, Яндекс.Карты, QGIS); методами сбора и структурирования данных о сервисной инфраструктуре; навыками подготовки презентаций и визуализации полученных данных.
ПК-1 Способен управлять проектами развития территориальных сервисов на всех этапах их жизненного цикла, эффективно использовать необходимые ресурсы, в том числе применяя гибкие модели управления	ПК-1.1 Знает особенности всех стадий жизненного цикла управления проектами, знает не менее трёх гибких моделей управления; знает особенности использования ресурсов проекта	Знать: особенности всех стадий жизненного цикла управления проектами (инициация, планирование, реализация, контроль, завершение); не менее трёх гибких моделей управления проектами (Agile, Scrum, Kanban) и сферы их применения; особенности использования ресурсов проекта (временных, финансовых, человеческих, материальных); примеры проектов развития территориальных сервисов на практике. Уметь:

		знать особенности всех стадий жизненного цикла управления проектами, знать не менее трёх гибких моделей управления; знать особенности использования ресурсов проекта; наблюдать и описывать этапы реализации сервисных проектов на предприятии-практике; различать гибкие и традиционные подходы к управлению проектами на конкретных примерах; фиксировать особенности распределения ресурсов в рамках проектов развития сервисов. Владеть: навыками описания жизненного цикла проекта по наблюдаемым примерам; методами сравнительного анализа моделей управления проектами; навыками сбора информации о ресурсном обеспечении проектов; умением применять базовые инструменты проектного планирования (диаграммы Ганта, доски Kanban) в учебных задачах.
ПК-3 Способен применять системный подход при внедрении клиентоцентрированной модели взаимодействия с стейкхолдерами на основе экологических коммуникационных процессов	ПК-3.2 Выявляет и понимает потребности стейкхолдеров проекта, выстраивает с ними конструктивные, долгосрочные отношения, преодолевает разногласия при работе с клиентами и достигает взаимовыгодных решений	Знать: понятие стейкхолдера и круг стейкхолдеров сервисного проекта (клиенты, партнёры, регуляторы, местное сообщество); принципы клиентоцентричности и экологичности коммуникаций; методы выявления потребностей клиентов и стейкхолдеров; подходы к выстраиванию конструктивных отношений в сервисной сфере. Уметь: выявлять и понимать потребности стейкхолдеров проекта, выстраивать с ними конструктивные, долгосрочные отношения, преодолевать разногласия при работе с клиентами и достигать взаимовыгодных решений; наблюдать и анализировать взаимодействие сервисной организации с клиентами и партнёрами; фиксировать примеры экологических и неэкологических коммуникаций в профессиональной среде; применять базовые техники активного слушания и конструктивного общения при контакте с сотрудниками и клиентами. Владеть: навыками наблюдения и анализа клиентоцентричных практик на предприятии; базовыми техниками переговоров и разрешения конфликтных ситуаций; методами сбора обратной связи от стейкхолдеров (опросы, интервью, наблюдение); навыками построения конструктивных коммуникаций в профессиональной среде.

3. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная ознакомительная практика представляет собой практику обязательной части Блока 2 подготовки студентов.

4. Содержание практики

Этапы практики, их содержание	Виды деятельности обучающихся	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	- организационное собрание по учебной ознакомительной практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий); - доведение до сведения студентов информации о задачах практики, сроках прохождения, ожидаемых результатах; - общее знакомство с местом прохождения практики; - инструктаж по технике безопасности; - получение задания, дневника учебной ознакомительной практики и обсуждение задания по практике (Студенты, обучающиеся с применением дистанционных образовательных технологий получают задание через систему СДО).	Проверка степени готовности документации, необходимой для прохождения практики (направления на базу практики, согласие принимающей базы практики, дневник практики и др.)
Производственный этап	- сбор и систематизацию необходимой информации об изучаемом объекте; - Познакомиться с базой практики, составить паспорт предприятия - Изучить и дать оценку материально-технического оснащения базы практики. - Беседа с администрацией и специалистами базы практики о специфике, особенностях деятельности в организации. - Изучить функциональные обязанности специалиста сервиса. - осуществление действий,	Заполнение дневника, составление отчёта

	связанных с исполнением должностных обязанностей работника организации.	
Заключительный этап	- анализ материала и подготовка отчета по практике; - предоставление отчета обучающиеся с применением дистанционных технологий, загружают отсканированный отчет в СДО); - сдача зачета по практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий).	Оформление отчета
	Представление результатов	Защита отчета

5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры

- Администрация городского округа «Город Калининград»
- Министерство культуры и туризма Калининградской области
- Корпорация развития Калининградской области и др.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. производственная (виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время);
2. учебная (сбор материала для отчета о практике);
3. научная (обработка данных, их анализ, краткие выводы).

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

7. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- вопросы для подготовки к зачету по практике

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики (Приложение 1);
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;
- защита отчета по практике;

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;

- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает групповой руководитель в индивидуальном порядке.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степенью самостоятельности и инициативы	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70
Недостаточ	Отсутствие признаков удовлетворительного		неудовлетв	Менее 55

ный	уровня	орительно	
-----	--------	-----------	--

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики

Основная литература:

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042458> – Режим доступа: по подписке.

2. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/511993>. – Режим доступа: по подписке.

2. Поздняков, В. Я. Производственный менеджмент : учебник / под ред. В. Я. Позднякова, В. М. Прудникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 412 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010108> – Режим доступа: по подписке.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

- Программное обеспечение обучения включает в себя:
- - система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта, обеспечивающая разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- - серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- - установленное на рабочих местах студентов соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.
- Интернет-портал Правительства РФ. URL: www.правительство.рф

- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростандарта) Росстандарт (rst.gov.ru)
- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ Министерство экономического развития Российской Федерации (economy.gov.ru)
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта, обеспечивающая разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

12. Методические рекомендации по прохождению практики

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение цели и задач задания	Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы	Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию
Анализ информации:	Корректирует деятельность	Анализирует собранную

формулирование выводов	обучающегося, наблюдает, советует	информацию
Оформление работы: подготовка и представление результатов	Консультирует в оформлении документов по практике	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты
Подведение итогов: рефлексия, оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участствует в коллективном обсуждении итогов практики

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»**

**ОТЧЁТ О ПРОХОЖДЕНИИ
УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ**

(вид практики)

на базе

(указать наименование профильной организации)

Выполнил(а) Фамилия Имя Отчество, 1 курс, очная форма обучения

:

(ФИО обучающегося, курс, форма обучения),

подпись

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис, «Сервисные
решения в территориальном
развитии»

(код, наименование)

Руководитель практики от
университета:

подпись

(ФИО, должность)

Руководитель практики от
профильной организации:

подпись

(ФИО, должность)

Калининград 2026г.

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

Фамилия Имя Отчество в род.падеже, 1 курс, очная форма обучения

(ФИО обучающегося, курс, форма обучения)

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис, в «Сервисные решения в
территориальном развитии»

(код, наименование)

Руководитель практики от
университета:

(подпись)

(ФИО, должность)

Калининград 2026г.

Основные требования по заполнению дневника практики

1. Заполнить информационную часть (пункт 1).
2. Совместно с преподавателем – руководителем практики составить план работы в соответствии с программой практики (пункт 2). Получить индивидуальные задания по профилю подготовки/специальности и по научно-исследовательской работе.
3. Получить в отделе кадров профильной организации отметку о прибытии на место практики.
4. Регулярно записывать все реально выполняемые работы в соответствии с программой практики (планом работы) (пункт 3).
5. Один раз в две недели (во время консультаций) представлять дневник руководителю практики от профильной организации для проставления соответствующих отметок.
6. Получить отзывы руководителей практики от профильной организации и института (школы) (пункт 4).
7. Получить в отделе кадров профильной организации отметку о выбытии с места практики.
8. Составить отчет в соответствии с требованиями программы практики и индивидуальным заданием.

Основанием для допуска к текущей аттестации являются надлежащим образом оформленные дневник практики и отчет по практике, представленные руководителю практики от института (школы).

9. В установленном институтом (школой) порядке защитить отчет по практике.

1. Информационная часть

Студент(ка) _____
Фамилия Имя Отчество _____
(имя, отчество, фамилия)

очной формы обучения I курса, группы 03 серв 25
направления подготовки/специальности 43.03.01 Сервис, «Сервисные решения в
территориальном развитии»

в соответствии с приказом от _____ № _____
направляется на учебную ознакомительную практику
(вид практики)

в (на) :

(наименование профильной организации; адрес)

Период практики:

с «__» _____ 2026_ г.

по «__» _____ 2026_ г.

Руководитель практики от университета _____
(должность, ученая степень, звание, имя, отчество, фамилия)

Высшая школа пространственного развития и гостеприимства

Контактный номер телефона 595-595 (6022)

Руководитель структурного подразделения (высшей школы)

Л.В. Семенова
(личная подпись, инициалы, фамилия)

ОТМЕТКА ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (ПРЕДПРИЯТИЯ)

Прибыл в организацию (на предприятие) «__» _____ 20__ г.

Выбыл из организации (с предприятия) «__» _____ 20__ г.

М.П. _____
(должность) (личная подпись, инициалы, фамилия)

2. Программа практики

2.1. План работы

№ п.п.	Рабочее место практиканта, методические рекомендации преподавателя	Продолжительность (в днях)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

2.2. Индивидуальное задание по профилю подготовки/специальности

2.3. Индивидуальное задание по научно-исследовательской работе

Руководитель практики от университета _____
(подпись, инициалы, фамилия)

Руководитель практики от профильной организации _____
(подпись, инициалы, фамилия)

3. Ход выполнения практики

№ п.п.	Дата	Описание выполненной работы	Отметки руководителя практики от профильной организации
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

[illegible][illegible]

23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»**
Высшая школа пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Производственная сервисная практика»

Шифр: 43.03.01

Направление подготовки: «Сервис»

Направленность (профиль) образовательной программы:

«Сервисные решения в территориальном развитии»

Квалификация выпускника: специалист в сфере сервиса

Калининград
2026

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, доцент ОНК
«Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании ученого совета Образовательно-научного кластера
«Институт управления и территориального развития»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения

Вид практики: производственная

Тип практики: сервисная

Способ проведения практики: рассредоточенная

Форма проведения практики: рассредоточено, путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель практики – является получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, путем непосредственного участия студента в деятельности производственной или научно-исследовательской организации закрепить теоретические знания, полученные во время аудиторных занятий по дисциплинам, учебных практик, приобрести профессиональные умения и навыки, а также создать у студентов общее представление:

- о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса;
- о предприятии (учреждении) сервиса;
- Управленческих, сервисных и иных связях сервисных предприятий;
- о характере взаимодействия с потребителями услуг;
- о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей сервисные услуги.

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Выявляет потребность в технологических новациях и цифровом обеспечении сервисной инфраструктуры территории на основе анализа социально-экономических показателей и запросов населения	Знать: современные технологические новации (IoT, Big Data, AI, чат-боты, мобильные сервисы) и их применение в сервисной инфраструктуре территории; программное обеспечение для цифровизации сервисных процессов (CRM, ERP, GIS-платформы); методологию анализа социально-экономических показателей территории и запросов населения; критерии оценки готовности сервисной инфраструктуры к внедрению цифровых решений. Уметь: выявлять потребность в технологических новациях и цифровом обеспечении сервисной инфраструктуры территории на основе анализа социально-экономических показателей и запросов населения; проводить анализ существующих сервисных процессов и определять точки цифровой трансформации; подбирать и обосновывать выбор программных средств для решения конкретных сервисных задач;

		формировать предложения по внедрению технологических новаций с учётом специфики территории. Владеть: инструментами сбора и анализа социально-экономических данных (Росстат, городские открытые данные, опросы); навыками работы с современным сервисным ПО (CRM-системы, платформы бронирования, геоинформационные сервисы); методами подготовки аналитических записок и технических заданий на внедрение цифровых решений; навыками презентации технологических инициатив руководству и заказчикам.
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка территории, анализирует потребности целевых сегментов потребителей, изучает конкурентную среду и формирует предложения по развитию сервисного предложения региона	Знать: методологию маркетинговых исследований сервисного рынка территории (опросы, фокус-группы, анализ вторичных данных); инструменты сегментации потребителей и анализа конкурентной среды (SWOT, PESTEL, анализ 5 сил Портера); каналы продвижения сервисных продуктов (digital, event, B2B, B2C); специфику формирования сервисного предложения региона с учётом туристического, транспортного, социального и коммерческого сервиса. Уметь: осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка территории, анализировать потребности целевых сегментов потребителей, изучать конкурентную среду и формировать предложения по развитию сервисного предложения региона; разрабатывать программы и инструменты сбора маркетинговой информации на практике; анализировать конкурентное окружение и позиционирование сервисных продуктов; формулировать рекомендации по развитию сервисного предложения территории на основе данных исследования. Владеть: инструментами маркетингового исследования (анкетирование, глубинные интервью, mystery shopping); навыками работы с аналитическими платформами (Яндекс.Метрика, Google Analytics, социальные сети); методами подготовки маркетинговых отчётов и презентаций; навыками разработки коммерческих предложений

		и продуктовых концепций.
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.2 Разрабатывает обоснования инвестиционных решений в развитие сервисной инфраструктуры территории, включая расчёт сроков окупаемости, прогнозирование доходов и анализ рисков	Знать: методы экономического обоснования инвестиционных решений (NPV, IRR, срок окупаемости, индекс рентабельности); принципы прогнозирования доходов и расходов в сервисной инфраструктуре территории; методологию анализа рисков инвестиционных проектов (матрица рисков, сценарный анализ); нормативную базу в сфере инвестиционной деятельности на территориальном уровне. Уметь: разрабатывать обоснования инвестиционных решений в развитие сервисной инфраструктуры территории, включая расчёт сроков окупаемости, прогнозирование доходов и анализ рисков; собирать исходные данные для экономических расчётов на основе практической деятельности предприятия; строить финансовые модели сервисных проектов в табличных редакторах; оценивать инвестиционную привлекательность и экономическую целесообразность проектов развития сервисов. Владеть: методами финансового моделирования и инвестиционного анализа; навыками работы с электронными таблицами для экономических расчётов (Excel, Google Sheets); инструментами оценки и управления рисками проектов; навыками подготовки инвестиционных меморандумов и бизнес-кейсов.
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.3 Осуществляет визуализацию данных и подготовку аналитических отчётов о состоянии и развитии сервисной инфраструктуры территории с применением инструментов бизнес-аналитики и презентационных технологий	Знать: принципы работы современных информационных технологий в сфере сбора, обработки и визуализации данных; инструменты бизнес-аналитики (BI-системы, дашборды, инфографика); методы подготовки аналитических отчётов о состоянии и развитии сервисной инфраструктуры территории; презентационные технологии и требования к визуализации профессиональной аналитики. Уметь: осуществлять визуализацию данных и подготовку аналитических отчётов о состоянии и развитии сервисной инфраструктуры территории с применением инструментов бизнес-аналитики и презентационных технологий; собирать и структурировать данные о сервисной инфраструктуре с использованием ИКТ;

		создавать дашборды и интерактивные отчёты; подготавливать презентации и аналитические записки для различных целевых аудиторий. Владеть: навыками работы с BI-инструментами (Power BI, Tableau, Яндекс.Даталенс) и офисным ПО; методами визуализации данных (диаграммы, карты, тепловые карты); навыками подготовки профессиональных презентаций; технологиями сбора и обработки больших массивов данных о сервисной инфраструктуре.
ПК-1 Способен управлять проектами развития территориальных сервисов на всех этапах их жизненного цикла, эффективно использовать необходимые ресурсы, в том числе применяя гибкие модели управления	ПК-1.3 Администрирует проекты в офисных и специализированных приложениях	Знать: этапы жизненного цикла проекта развития территориальных сервисов; гибкие модели управления проектами (Agile, Scrum, Kanban) и условия их применения в сервисной сфере; функциональные возможности офисных и специализированных приложений для управления проектами; методы администрирования проектов (планирование, контроль сроков, распределение задач, мониторинг). Уметь: администрировать проекты в офисных и специализированных приложениях; формировать проектные команды и распределять задачи в рамках сервисных проектов; отслеживать ход выполнения проектных задач и корректировать графики; применять гибкие методы управления при реализации проектов развития сервисов. Владеть: инструментами проектного управления (MS Project, Trello, Asana, Jira, Яндекс.Трекер); навыками администрирования проектов в офисных приложениях (Excel, Google Sheets); методами планирования ресурсов и управления сроками; навыками подготовки проектной отчётности и статус-отчётов.
ПК-4 Способен применять принципы концепций непрерывного улучшения и устойчивого развития для организации бизнес-	ПК-4.2 Применяет принципы концепций непрерывного улучшения и устойчивого развития, стандарты экологического	Знать: принципы концепций непрерывного улучшения (Kaizen, Lean, Six Sigma) и устойчивого развития; стандарты экологического менеджмента (ISO 14001, ГОСТ Р ИСО 14001) и их применение в сфере оказания услуг; принципы социальной ответственности бизнеса (CSR, ESG) в сервисной деятельности; методы анализа бизнес-процессов с позиции экологичности и устойчивости.

процессов и решения задач в профессиональной деятельности	менеджмента в рамках социальной ответственности бизнеса в сфере оказания услуг	Уметь: применять принципы концепций непрерывного улучшения и устойчивого развития, стандарты экологического менеджмента в рамках социальной ответственности бизнеса в сфере оказания услуг; проводить анализ сервисных процессов на предмет соответствия принципам устойчивого развития; выявлять точки непрерывного улучшения в деятельности сервисного предприятия; разрабатывать предложения по снижению экологического следа и повышению социальной ответственности сервисных процессов. Владеть: инструментами бережливого производства и бережливого сервиса (VSM, 5S, PDCA); методами экологического аудита и оценки устойчивости бизнес-процессов; навыками подготовки предложений по внедрению стандартов экологического менеджмента; технологиями формирования ESG-отчётности и презентации результатов.
ПК-2 Способен разрабатывать и презентовать бизнес-модели стартапов, используя практики сервис-дизайна; оценивать доходы и риски предпринимательской деятельности и бизнес-проектов; осуществлять предпринимательскую деятельность в нормативно-правовом поле	ПК-2.2 Формирует пакет документов для оформления предпринимательства в сфере профессиональной деятельности осуществляет деятельность в нормативно-правовом поле	Знать: нормативно-правовую базу регистрации и ведения предпринимательской деятельности в сфере сервиса (Федеральный закон № 129-ФЗ, Налоговый кодекс, законодательство о малом и среднем предпринимательстве); перечень документов, необходимых для оформления предпринимательства (устав, регистрация, лицензии, разрешения); процедуры взаимодействия с контролирующими органами (ФНС, Роспотребнадзор, МЧС); требования к ведению бухгалтерского и налогового учёта в сервисной сфере. Уметь: формировать пакет документов для оформления предпринимательства в сфере профессиональной деятельности и осуществлять деятельность в нормативно-правовом поле; подготавливать документы для государственной регистрации бизнеса; ориентироваться в налоговых режимах и выбирать оптимальный для сервисного стартапа; соблюдать требования законодательства при заключении договоров, оформлении кадровой и финансовой документации. Владеть: навыками подготовки учредительных и регистрационных документов; знанием процедур электронной регистрации

		бизнеса через портал Госуслуги; навыками ведения первичной документации и отчётности; умением консультироваться по правовым вопросам предпринимательской деятельности в сервисной сфере.
БК-7 Способен применять современные технологии, проектные умения и навыки для создания интегрированных проектов, использовать организованную проектную деятельность для решения задач профессионального роста и развития	БК-7.3 Использует результаты проектной деятельности для профессионального роста и развития, применяя накопленный проектный опыт для решения новых профессиональных задач и повышения конкурентоспособности на рынке труда	Знать: методы рефлексии и самооценки профессионального роста на основе проектной деятельности; подходы к использованию накопленного проектного опыта для решения новых профессиональных задач; инструменты повышения конкурентоспособности на рынке труда в сфере сервиса и территориального развития; технологии создания портфолио проектов и профессионального самопрезентования. Уметь: использовать результаты проектной деятельности для профессионального роста и развития, применяя накопленный проектный опыт для решения новых профессиональных задач и повышения конкурентоспособности на рынке труда; анализировать собственный проектный опыт и выявлять компетенции, полученные в ходе практики; интегрировать результаты различных проектов в единое профессиональное портфолио; адаптировать накопленный опыт под новые задачи и условия профессиональной деятельности. Владеть: навыками профессиональной рефлексии и самоанализа; методами создания и ведения профессионального портфолио; технологиями подготовки резюме, сопроводительных писем и профессиональных профилей (LinkedIn, HeadHunter); навыками публичной защиты проектных результатов и самопрезентации на рынке труда.

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная сервисная практика представляет собой практику обязательной части Блока 2 подготовки студентов.

4. Содержание практики

Этапы практики, их содержание	Виды деятельности обучающихся	Формы текущего контроля
-------------------------------	-------------------------------	-------------------------

Подготовительный этап	-организационное собрание по учебной ознакомительной практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий); - доведение до сведения студентов информации о задачах практики, сроках прохождения, ожидаемых результатах; - общее знакомство с местом прохождения практики;- инструктаж по технике безопасности; - получение задания, дневника учебной ознакомительной практики и обсуждение задания по практике (Студенты, обучающиеся с применением дистанционных образовательных технологий получают задание через систему СДО).	Проверка степени готовности документации, необходимой для прохождения практики (направления на базу практики, согласие принимающей базы практики, дневник практики и др.)
Производственный этап	- сбор и систематизацию необходимой информации об изучаемом объекте; - Познакомиться с базой практики, составить паспорт предприятия - Изучить и дать оценку материально-технического оснащения базы практики. - Беседа с администрацией и специалистами базы практики о специфике, особенностях деятельности в организации. - Изучить функциональные обязанности специалиста сервиса. - осуществление действий, связанных с исполнением должностных обязанностей работника организации.	Заполнение дневника, составление отчёта
Заключительный этап	- анализ материала и подготовка отчета по практике; - предоставление отчета обучающиеся с применением дистанционных технологий, загружают отсканированный отчет в СДО); - сдача зачета по практике (кроме студентов,	Оформление отчета

	обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий).	
	Представление результатов	Защита отчета

Для руководства производственной сервисной практикой студентов назначается руководитель практики от университета. Программа практики для каждого студента конкретизируется и дополняется в зависимости от специфики и характера выполняемой работы. Конкретное содержание производственной практики студента (группы студентов) определяется Высшей школой и согласовывается с руководителем практики от предприятия. Если студент проходит практику в университете, то индивидуальное задание конкретизируется в рабочем порядке при явке студента на консультацию. В процессе прохождения практики студенты могут участвовать в исследовательских проектах выпускающих кафедр и (или) других подразделений университет

5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры

- Администрация городского округа «Город Калининград»
- Министерство культуры и туризма Калининградской области
- Корпорация развития Калининградской области и др.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями (Приложение 1);

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. производственная (виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время);
2. учебная (сбор материала для отчета о практике);
3. научная (обработка данных, их анализ, краткие выводы).

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В

дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

7. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- собеседование в рамках контрольного задания по практике:

Тематика обязательных вопросов для индивидуальной проработки во время производственной сервисной практики:

- Дать характеристику хозяйственной деятельности организации прохождения практики.
- Построить организационную структуру управления организации прохождения практики.
- Построить процесс оказания услуги на предприятии прохождения практики
- Дать характеристику организации обслуживания клиентов на предприятии.
- Техника безопасности на рабочем месте, организация техники безопасности на предприятии.
- Экологический мониторинг деятельности предприятий сервиса
- Оптимизация сервисной деятельности на предприятиях сервиса.

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с использованием

следующих оценочных средств:
Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики;
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;
- защита отчета по практике;

Примерная тематика вопросов, задаваемых при защите отчета практики:

1. Схема и тип управления, взаимосвязь между структурными подразделениями предприятия.
2. Вспомогательные и обеспечивающие отделы и службы предприятия.
3. Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда
4. Практическое применение экономических методов расчета затрат и экономического и социального эффекта.
5. Методы анализа деятельности предприятий сервиса.
6. Сфера деятельности и виды работ, выполняемых на предприятии?
7. Тип производства, критерии его определяющие?
8. Форма организации (юридическая) в чем ее сущность и отличие от других?
9. Какова структура управления предприятием?
10. Поясните сущность организации производственного процесса?

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает групповой руководитель в индивидуальном порядке.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Уровни	Содержательно е описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалль ная шкала (академиче ская) оценка	БРС, % освоения (рейтингов ая оценка)
Повышенн ый	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно	отлично	86-100

		принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий		
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	Менее 55

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики

Основная литература:

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042458> – Режим доступа: по подписке.

2. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/511993>. – Режим доступа: по подписке.

2. Поздняков, В. Я. Производственный менеджмент : учебник / под ред. В. Я. Позднякова, В. М. Прудникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 412 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010108> – Режим доступа: по подписке.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- - система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта, обеспечивающая разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- - серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- - установленное на рабочих местах студентов соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.
- Интернет-портал Правительства РФ. URL: www.pravительство.pф
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростандарта) Росстандарт (rst.gov.ru)
- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ Министерство экономического развития Российской Федерации (economy.gov.ru)
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/ школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

12. Методические рекомендации по прохождению практики

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение цели и задач задания	Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы	Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию
Анализ информации: формулирование выводов	Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Оформление работы: подготовка и представление результатов	Консультирует в оформлении документов по практике	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты
Подведение итогов: рефлексия, оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участвует в коллективном обсуждении итогов практики

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»

**ОТЧЁТ О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ**

(вид практики)

на базе

(указать наименование профильной организации)

Выполнил(а) Фамилия Имя Отчество, 2 курс, очная форма обучения

:

(ФИО обучающегося, курс, форма обучения),

подпись

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис, «Сервисные
решения в территориальном
развитии»

(код, наименование)

Руководитель практики от
университета:

подпись

(ФИО, должность)

Руководитель практики от
профильной организации:

подпись

(ФИО, должность)

Калининград 202_г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

Фамилия Имя Отчество в род.падеже, 2 курс, очная форма обучения

(ФИО обучающегося, курс, форма обучения)

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис, «Сервисные решения в
территориальном развитии»

(код, наименование)

Руководитель практики от
университета:

(подпись)

(ФИО, должность)

Калининград 202_г.

Основные требования по заполнению дневника практики

1. Заполнить информационную часть (пункт 1).
2. Совместно с преподавателем – руководителем практики составить план работы в соответствии с программой практики (пункт 2). Получить индивидуальные задания по профилю подготовки/специальности и по научно-исследовательской работе.
3. Получить в отделе кадров профильной организации отметку о прибытии на место практики.
4. Регулярно записывать все реально выполняемые работы в соответствии с программой практики (планом работы) (пункт 3).
5. Один раз в две недели (во время консультаций) представлять дневник руководителю практики от профильной организации для проставления соответствующих отметок.
6. Получить отзывы руководителей практики от профильной организации и института (школы) (пункт 4).
7. Получить в отделе кадров профильной организации отметку о выбытии с места практики.
8. Составить отчет в соответствии с требованиями программы практики и индивидуальным заданием.

Основанием для допуска к текущей аттестации являются надлежащим образом оформленные дневник практики и отчет по практике, представленные руководителю практики от института (школы).

9. В установленном институтом (школой) порядке защитить отчет по практике.

1. Информационная часть

Студент(ка) _____
Фамилия Имя Отчество _____
(имя, отчество, фамилия)

_____ очной _____ формы обучения _____ 2 _____ курса, группы _____ 03 _____ серв _____ 25 _____
направления подготовки/специальности _____ 43.03.01 _____ Сервис, «Сервисные решения в
территориальном развитии» _____

в соответствии с приказом от _____ № _____
направляется на _____ учебную ознакомительную практику _____
(вид практики)

в (на) : _____

(наименование профильной организации; адрес)

Период практики:

с « _____ » _____ 2027 _____ г.

по « _____ » _____ 2027 _____ г.

Руководитель практики от университета _____
(должность, ученая степень, звание, имя, отчество, фамилия)

Высшая школа _____ пространственного развития и гостеприимства _____

Контактный номер телефона _____ 595-595 (6022) _____

Руководитель структурного подразделения (высшей школы)

_____ Л.В. Семенова
(личная подпись, инициалы, фамилия)

ОТМЕТКА ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (ПРЕДПРИЯТИЯ)

Прибыл в организацию (на предприятие) _____ « _____ » _____ 20 _____ г.

Выбыл из организации (с предприятия) _____ « _____ » _____ 20 _____ г.

М.П. _____
(должность) (личная подпись, инициалы, фамилия)

2. Программа практики

2.1. План работы

№ п.п.	Рабочее место практиканта, методические рекомендации преподавателя	Продолжительность (в днях)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

2.2. Индивидуальное задание по профилю подготовки/специальности

2.3. Индивидуальное задание по научно-исследовательской работе

Руководитель практики от университета _____
(подпись, инициалы, фамилия)

Руководитель практики от профильной организации _____
(подпись, инициалы, фамилия)

3. Ход выполнения практики

№ п.п.	Дата	Описание выполненной работы	Отметки руководителя практики от профильной организации
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

4. Отзывы руководителей практики

Отзыв о работе студента руководителя практики от профильной организации

Руководитель практики от профильной организации (предприятия)

(личная подпись, инициалы, фамилия)

Отзыв о работе студента руководителя практики от университета

Результаты аттестации _____
Руководитель практики от университета

(личная подпись, инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 20 ____ г.